

Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas

Tutorial:

Cómo responder un recurso de reposición
en **Bogotá te escucha** si eres un **usuario registrado**.



SECRETARÍA
GENERAL



¡Bienvenido/a! En este tutorial conocerás **cómo responder a un recurso de reposición, como usuario registrado, dentro del sistema de Bogotá te escucha, específicamente si la entidad ante la cual elevaste tu petición con anterioridad, te solicita ampliar información o documentación.**

Ten en cuenta que debes responder dentro de los tiempos establecidos (10 días hábiles), de lo contrario tendrás que radicar nuevamente tu petición.

Así mismo, encontrarás los tipos de petición y tiempos de respuesta que tiene Bogotá te escucha.



Número
de página

• Responder un recurso de reposición como usuario registrado.

4

• Tipos de peticiones y tiempos de respuesta.

11



¡Para tener en cuenta!

¿Qué es un recurso de reposición?

Es la última opción que da el sistema Bogotá te escucha al peticionario, para responder una solicitud de ampliación luego de vencerse el plazo establecido para ello. Un recurso de reposición se debe interponer en un plazo no mayor a **10 días hábiles**. Si no se hace, el sistema cerrará automáticamente la petición.

¿Qué es una ampliación?

Es una solicitud que hace la entidad al peticionario, para que amplie información o adjunte documentación para gestionar la petición. En estos casos, se dispone de **30 días calendario** para responder a través de Bogotá te escucha.

Responder un recurso de reposición como usuario registrado

1 Ingresa a www.bogota.gov.co

2 Al ingresar, despliega **SERVICIOS** y elige la opción **BOGOTÁ TE ESCUCHA**.

The screenshot shows the Bogotá website header with the 'SERVICIOS' menu expanded. The 'BOGOTÁ TE ESCUCHA' option is highlighted with a yellow box and a mouse cursor. The menu items include: MI CIUDAD, ¿QUÉ HACER?, **SERVICIOS**, YO PARTICIPO, ASÍ VAMOS, INTERNACIONAL, Q, PQRS-BOGOTÁ TE ESCUCHA. The expanded menu contains: SERVICIOS (with a description), Noticias de TransMilenio hoy lunes 6 de mayo de 2024, PORTAL OPORTUNIDADES, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, **BOGOTÁ TE ESCUCHA** (highlighted), SUPERCADE VIRTUAL, and GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS.

3 Elige **Consulta tu petición**

The screenshot shows the Bogotá website header with the 'SERVICIOS' menu expanded. The 'Consulta tu petición' option is highlighted with a yellow box and a mouse cursor. The menu items include: MI CIUDAD, ¿QUÉ HACER?, **SERVICIOS**, YO PARTICIPO, ASÍ VAMOS, INTERNACIONAL, Q, PQRS-BOGOTÁ TE ESCUCHA. The expanded menu contains: SERVICIOS (with a description), Noticias de TransMilenio hoy lunes 6 de mayo de 2024, PORTAL OPORTUNIDADES, ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA, **BOGOTÁ TE ESCUCHA** (highlighted), SUPERCADE VIRTUAL, and GUÍA DE TRÁMITES Y SERVICIOS.



Consulta tu petición

Aquí podrás consultar las peticiones que ya registraste en el sistema.



Crea tu petición

Aquí podrás registrar tus peticiones ciudadanas para que sean atendidas por una Entidad Distrital en Bogotá.

4 Selecciona **Petición Usuario Registrado**

■ Consulta tu petición

Aquí podrás consultar las peticiones con tu usuario registrado, anónimo o como niño,niña o adolescente, siguiendo estas opciones que te ofrece el sistema.



Petición Anónima



Niño, niña o adolescente



Crea tu petición

5 Digita tu **usuario y contraseña**



Ingreso

Restablece tu contraseña
Recupera tu usuario

INGRESAR

¿Aún no estás registrado?
Crea tu cuenta aquí

- 6 Al ingresar, verifica en la columna **Evento** de la pestaña **Mis pendientes por gestionar** si aparece el mensaje: **Notificar recurso**. Si aparece, haz clic en el símbolo  ubicado en la columna **Opción**, para gestionar la notificación.

- A** Pestaña: **Mis pendientes por gestionar**.
- B** Columna: **Evento**.
- C** Notificación: **Notificar recurso**.
- D** Gestionar notificación.

 Nombre del usuario

 Número de teléfono

 Correo electrónico

 Número de documento

 Dirección física


Crea tu petición

Bandeja entrada peticiones

Buscar petición

Número de Petición: Buscar

En la sección "Mis Pendientes por gestionar" encuentras el listado de las peticiones que están pendientes por dar respuesta de tu parte a una solicitud de aclaración, solicitud de ampliación y recurso de reposición formulada por una entidad. Actualmente tienes 1 tareas por atender.
En la sección "En trámite entidades" encuentras la lista de peticiones que están en trámite y el estado de las mismas, en las entidades/dependencia que tienen la petición asignada. Actualmente tienes 16 peticiones por trámite en entidades/dependencias.
En la sección "Histórico de mis peticiones" encuentras el listado de las peticiones que has interpuesto a Entidades Distritales y que se encuentran en el sistema. Actualmente tienes 10 peticiones finalizadas.

A

Mis pendientes por gestionar

En trámite entidades

Histórico de mis peticiones

Número de Petición	Fecha inicio términos	Entidad	Evento	Fecha de asignación	Fecha vencimiento	Estado (Días)	Opción
Número de petición	Año-mes-día	Nombre de la entidad	Notificar recurso	Año-mes-día	Año-mes-día		

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

B

C

D

7 Al ingresar, encontrarás:

- A** Información básica sobre la petición.
- B** Aclaraciones y ampliaciones: detalla la información que solicita la entidad para continuar con la gestión de la petición.
- C** Evento inicial - Registro: describe la petición hecha por el/la ciudadano/a.
- D** Hoja de ruta por entidad, describe el proceso hecho por cada entidad involucrada en la gestión de la petición.
- E** Actualización de datos por la entidad: detalla los cambios, si los hay, de tipología hechos por la entidad en el sistema durante la gestión de la petición.
- F** Formulario evento: permite interponer el recurso.

The diagram illustrates the mapping between the tutorial steps and the interface sections:

- A Información básica.** points to the **INFORMACIÓN BÁSICA** section.
- B Aclaraciones y ampliaciones.** points to the **ACLARACIONES Y AMPLIACIONES** section.
- C Evento inicial - registro.** points to the **EVENTO INICIAL - REGISTRO** table.
- D Hoja de ruta por entidad.** points to the **NOMBRE DE LA ENTIDAD** field.
- E Actualización de datos por la entidad.** points to the **ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD** section.
- F Formulario evento.** points to the **FORMULARIO EVENTO** section.

ATENCIÓN DE PETICIÓN: No. de PETICIÓN

INFORMACIÓN BÁSICA

[Ver Detalle de la Petición](#) [Ver Detalle del Peticionario](#)

Asunto
PETICION CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD CIUDADANA.

ACLARACIONES Y AMPLIACIONES

Entidad	Evento	Tipo	Observación
Nombre de la entidad a cargo de la respuesta a la petición.	Tipifica la acción.	Tipifica si es aclaración o ampliación.	Descripción de lo que la entidad solicita al ciudadano para continuar con el proceso de respuesta.

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Estado Siguiente	Opción
Nombre y código de la entidad.	Título de evento.	Tipificación.	Evento inicial de registro.	Año-mes-día, hora.	Año-mes-día, hora.	Estado asignado por la entidad luego de la revisión.	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

NOMBRE DE LA ENTIDAD ⊕

ACTUALIZACIÓN DE DATOS POR LA ENTIDAD

FORMULARIO EVENTO

Evento *

Asunto:
PETICION CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD CIUDADANA.

- 9 En la sección **FORMULARIO EVENTO** despliega la lista **Evento**, selecciona **Interponer Recurso** y haz clic en **Enviar**.

FORMULARIO EVENTO

Evento *
Asunto:
PETICIÓN CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD.

(Seleccione)
Interponer recurso

Guardar Enviar Cancelar

Botón enviar

Deplegar lista evento

Seleccionar interponer recurso

- 10 Adjunta la documentación requerida por la Entidad a cargo de tu petición haciendo clic en el botón **Adjuntar Archivo**.

FORMULARIO EVENTO

Evento *
Asunto:
PETICIÓN CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD.

Interponer recurso

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Adjuntar Archivo...

ENTIDADES EN TRAMITE

Entidad	Comentario
<input type="checkbox"/> SECRETARIA DE INTEGRACION SOCIAL	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Atrás Siguiente

Guardar Enviar Cancelar

- 11 En la sección de **ENTIDADES EN TRÁMITE**, debes seleccionar la entidad frente a la cual interpones el recurso, para ellos debes hacer clic en el recuadro que aparece al costado izquierdo del nombre.

Si necesitas hacer algún comentario frente a la documentación que adjuntas o dar una respuesta corta frente al requerimiento hecho por la entidad puedes hacerlo en la casilla dispuesta en **Comentario**.

Para finalizar haz clicen el botón **Enviar**.

FORMULARIO EVENTO

Evento * Interponer recurso

Asunto:
PETICIÓN CIUDADANA, DETALLE DE LA SOLICITUD.

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

Adjuntar Archivo...

ENTIDADES EN TRAMITE

Entidad	Comentario
<input type="checkbox"/> Nombre de la entidad	<input type="text"/>

Mostrando 1 a 1 de 1 registros

Atrás Siguiente

Guardar Enviar Cancelar

Recuadro para seleccionar la entidad

Sección de Entidades en Trámite

Botón de enviar

Caja para hacer comentarios



Tipos de petición y tiempos de respuesta

Al hacer tu petición en el sistema de Bogotá te escucha, **debes seleccionar** la categoría a la cual aplica tu petición, entre 10 opciones disponibles, que a continuación se describen, junto con sus **tiempos de respuesta**:

1 Consulta:

Solicitud de orientación sobre cualquier tema. Su respuesta no tiene efectos jurídicos, por lo tanto, no es de obligatorio cumplimiento.

 **Tiempo de respuesta:** dentro de los 30 días hábiles siguientes a su radicación.

2 Denuncia por actos de corrupción:

Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. También, se pueden dar a conocer conductas constitutivas de faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y/o violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.

 **Tiempo de respuesta:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.

3 Derecho de petición de interés general:

Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.

 **Tiempo de respuesta:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.

4 Derecho de petición de interés particular:

Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a ella o a su entorno.

 **Tiempo de respuesta:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.

Felicitación:

- 5 Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para ella, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.

 **Tiempo de respuesta:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.

Queja:

- 6 Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.

 **Tiempo de respuesta:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.

7 Reclamo:

Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

 **Tiempo de respuesta:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.

8 Solicitud de acceso a la información:

Es el ejercicio del derecho que tienen todas las personas para acceder y conocer la información pública de la entidad.

 **Tiempo de respuesta:** dentro de los 10 días hábiles siguientes a su radicación.

9 **Solicitud de copias:**

Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad como expedientes misionales, jurisdiccionales o administrativos. Cuando la información solicitada repose en un formato electrónico, y el/la solicitante así lo manifieste, se podrá enviar por este medio y no se le cobrará costo de reproducción excepto si lo solicita en CD, DVD u otro formato. Cuando el volumen de las copias es significativo se podrán realizar a costo del solicitante y siguiendo los parámetros de precio que fija cada entidad.

 **Tiempo de respuesta:** dentro de los 10 días hábiles siguientes a su radicación.

10 **Sugerencia:**

Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

 **Tiempo de respuesta:** dentro de los 15 días hábiles siguientes a su radicación.



Canales de contacto

habilitados en **Bogotá te escucha** para consultas:



Línea
195
BOGOTÁ



Correo electrónico:
ventanillaelectronica@alcaldiabogota.gov.co



Puntos
CADE y
SuperCADE
de la ciudad.

Recuerda que en **Bogotá te escucha** puedes registrar tus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones.

◀◀ Regresar al menú principal

Bogotá te escucha

Sistema Distrital para la
Gestión de Peticiones Ciudadanas

www.bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha



SECRETARÍA
GENERAL

